

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan sumber daya manusia di dalam perusahaan menempati posisi strategis dan sangat vital. Peranannya akan sangat menentukan berhasil tidaknya perusahaan di dalam mencapai tujuan. Alasan menempatkan sumberdaya manusia sebagai bagian terpenting di dalam perusahaan praktis tidak dapat dipungkiri. Hal ini tidak sulit untuk dipahami, mengingat meskipun sumber daya yang lain sangat melimpah serta didukung oleh sarana dan prasarana super modern, tanpa adanya unsur manusia sebagai penggerak dapat dipastikan perusahaan tidak dapat melakukan kegiatan sekecil apapun.

Peran yang sangat besar dari sumber daya manusia secara logika akan melahirkan adanya tuntutan yang besar pula terhadap kontribusinya bagi pencapaian tujuan perusahaan. Sedangkan untuk memberdayakan manusia tidak semudah memberdayakan sumber daya yang lain. Manusia memiliki akal budi, perasaan, emosi, persepsi serta unsur lainnya yang tidak mudah diatur dan dikelola, terlebih kalau terdiri dari beberapa orang.

Jumlah karyawan yang melimpah, mengharuskan sebuah organisasi untuk berpikir mengenai bagaimana memanfaatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan merupakan salah satu aset penting yang dibutuhkan oleh organisasi untuk melakukan proses produksi. Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana menghasilkan karyawan yang memiliki kinerja yang optimal. Kinerja karyawan yang optimal merupakan salah satu sasaran organisasi untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan secara umum dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal (Ismail, 2008). Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, yang meliputi kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri karyawan, yang meliputi kepemimpinan, keamanan dan keselamatan kerja, serta budaya organisasi.

Salah satu faktor eksternal yang memengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi, di mana nilai-nilai tersebut digunakan untuk mengarahkan perilaku anggota-anggota organisasi (Soedjono, 2005). Perilaku karyawan tersebut dipengaruhi oleh

lingkungan tempat mereka bekerja yang dibentuk melalui budaya organisasi, di mana keberadaan budaya dalam suatu organisasi diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Selain berpengaruh terhadap kinerja karyawan, budaya organisasi juga memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya (Widodo, 2006). Apabila persepsi karyawan terhadap budaya dalam suatu organisasi baik, maka karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, apabila persepsi karyawan terhadap budaya dalam suatu organisasi tidak baik, maka karyawan cenderung tidak puas terhadap pekerjaannya (Robbins dan Judge, 2008). Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya dan menganggap pekerjaannya sebagai sesuatu yang menyenangkan akan cenderung memiliki kinerja yang baik.

Dalam kehidupan sehari-hari karyawan pasti akan menjalin hubungan dengan pelanggan, organisasi dan rekan sekerja. Hubungan ini menciptakan realitas tertentu yang membimbing dan mengarahkan karyawan, seberapa keterlibatan karyawan di dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang mendukung dan rekan sekerja yang mendukung akan membawa karyawan untuk bekerja secara optimal.

Dari Misi perusahaan yang dimiliki PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk dimana salah satunya berorientasi untuk Mengembangkan sumber daya manusia profesional maka dilakukan penelitian mengenai pengaruh dimensi budaya organisasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta khususnya Divisi Consumer Loan, Divisi Credit Card, Divisi Risk Based Capital, dan Divisi Priority Banking.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat fenomena tersebut maka perlu sekali diteliti masalah dimensi budaya organisasi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman di Yogyakarta, sebab budaya organisasi di perusahaan dapat memengaruhi kepuasan yang pada akhirnya dapat berdampak pada kinerja karyawan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Komitmen Pribadi, Lingkungan Kerja, Penghargaan, dan Hubungan dengan Manajemen terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta Divisi Consumer Loan, Divisi Credit Card, Divisi Risk Based Capital, dan Divisi Priority Banking?
2. Bagaimana Pengaruh Komitmen Pribadi, Lingkungan Kerja, Penghargaan, dan Hubungan dengan Manajemen terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta Divisi Consumer Loan, Divisi Credit Card, Divisi Risk Based Capital, dan Divisi Priority Banking?
3. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta Divisi Consumer Loan, Divisi Credit Card, Divisi Risk Based Capital, dan Divisi Priority Banking?
4. Bagaimana Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan ditinjau dari faktor demografi (usia dan jenis kelamin) pada Perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta Divisi Consumer Loan, Divisi Credit Card, Divisi Risk Based Capital, dan Divisi Priority Banking?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Komitmen Pribadi, Lingkungan Kerja, Penghargaan, dan Hubungan dengan Manajemen terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan, serta melihat kepuasan dan kinerja karyawan yang ditinjau dari faktor demografi (usia dan jenis kelamin) pada perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui dan menilai tanggapan karyawan terhadap komitmen, lingkungan kerja, penghargaan dan

hubungan dengan manajemen sehingga dapat melihat kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan dan memberikan kinerja yang optimal untuk perusahaan.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang mempelajari kepuasan dan kinerja karyawan yang bekerja dengan pelayanan jasa.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I: Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan susunan penelitian.

Bab II : Tinjauan Konseptual dan Pengembangan

Bab ini berisi tentang teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan, yaitu teori mengenai Budaya Organisasi dengan dimensinya antara lain: Komitmen Pribadi, Lingkungan Kerja, Penghargaan, dan Hubungan dengan Manajemen, serta Kepuasan dan Kinerja Karyawan. Pada bab ini juga menjelaskan mengenai pengembangan hipotesis penelitian.

Bab III: Metoda Penelitian

Bab III berisi mengenai metoda yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari: lingkup penelitian, metoda sampling dan teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, pengujian instrument penelitian, serta metoda analisis data yang digunakan.

Bab IV: Tinjauan Umum Perusahaan

Bab ini membahas mengenai profil Perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Bab V: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai analisis data berdasarkan data yang telah dikumpulkan menggunakan kuesioner.

Bab VI: Kesimpulan dan Implikasi Manajerial

Meliputi simpulan dan implikasi manajerial untuk kepentingan penelitian dan non-penelitian dimasa yang akan datang.

